

# **UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN JAMAAH UMRAH DI LAENA TOUR & TRAVEL JAKARTA SELATAN**



## **LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Ahli  
Madya pada Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

**Tasya Laena Adelsa**

**C9413058**

**D III USAHA PERJALANAN WISATA**

**FAKULTAS ILMU BUDAYA**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET SURAKARTA**

**2016**

**HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING**

**UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN JAMAAH UMRAH DI LAENA  
*TOUR & TRAVEL* JAKARTA SELATAN**

Disusun Oleh:

Tasya Laena Adelsa

C9413058

Telah Disetujui Oleh Pembimbing Tugas Akhir

Pembimbing Utama

Pembimbing Kedua

**Drs. Wisnu Kretarto**  
**NIDN. 0606075301**

**Anna Hariyatiningsih, S.E**

Mengetahui,

Kepala Program Studi DIII Usaha Perjalanan Wisata

**Umi Yuliati, S.S, M.Hum.**  
**NIP. 197707162003122002**

## **HALAMAN PENGESAHAN UJIAN**

Judul Laporan Tugas Akhir : Upaya Peningkatan Pelayanan Jamaah Umrah di  
LAENA *Tour & Travel* JAKARTA SELATAN

Nama Mahasiswa : Tasya Laena Adelsa

Nomor Induk Mahasiswa : C9413058

Tanggal Ujian :

### **DITERIMA DAN DISETUJUI OLEH PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA**

Ketua (.....)

Sekretaris (.....)

Penguji Utama Drs. Wisnu Kretarto (.....)  
NIDN. 0606075301

Penguji Kedua Anna Hariyatiningsih, S.E (.....)

Surakarta, Desember 2016

Dekan

Prof. Drs. Riyadi Santosa, M. Ed. Ph.D.

NIP. 196003281986011001

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Nama : Tasya Laena Adelsa

Nim : C. 9413058

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa laporan tugas akhir berjudul **“UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN JAMAAH UMRAH DI LAENA TOUR & TRAVEL JAKARTA SELATAN”** adalah benar-benar karya saya sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam laporan tugas akhir tersebut diberi tanda kutipan dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan tugas akhir dan gelar yang saya peroleh dari tugas akhir tersebut.

Surakarta, 21 Desember 2016

Yang membuat pernyataan

Tasya Laena Adelsa

## **MOTTO**

- Hidup itu penuh dengan perjuangan
- Jangan mudah menyerah sebelum semuanya berhasil

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan Rahmat Allah SWT, penulis mempersembahkan tugas akhir ini untuk:

1. Orang tua yang selalu mendoakan serta sudah membesarkanku dengan kasih sayangnya dan membiayaiku sampai aku lulus dari Perguruan Tinggi.
2. Adikku yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam kehidupanku.

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, segala puji dan syukur dipanjatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Tugas akhir dengan judul: **“UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN JAMAAH UMRAH DI LAENA TOUR & TRAVEL JAKARTA SELATAN”**. Adapun maksud dan tujuan dari penyusunan laporan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat-syarat guna meraih gelar Ahli Madya pada program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Universitas Sebelas Maret.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Demikian pula adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, maka laporan tugas akhir ini tidak dapat mungkin terwujud. Oleh karena itu, dengan ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Riyadi Santosa M.Ed, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
2. Ibu Umi Yuliati, S.S., M.Hum. selaku ketua prodi D III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sebelas Maret Surakarta yang

telah memberikan petunjuk dan saran-saran serta pengarahannya dalam menyusun laporan tugas akhir.

3. Bapak Drs, Wisnu Kertato selaku Pembimbing Utama, yang telah memberikan koreksi dan masukan yang sangat berharga bagi penulis, sehingga dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
4. Ibu Anna Hariyatiningsih, S.E selaku Pembimbing Kedua yang telah memberikan masukan dan arahan, sehingga penulis bisa menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
5. Segenap Dosen pengajar Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Budaya, yang telah memberi bimbingan selama masa perkuliahan.
6. Orang tua dan adik yang sudah memberikan doa restu, semangat, arahan, serta dukungan yang telah diberikan selama ini.
7. Pihak Laena *Tour & Travel* Jakarta Selatan yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Surakarta, 21 Desember 2016

Penulis



## ABSTRAK

**Tasya Laena Adelsa. C9413058. *Upaya Peningkatan Pelayanan Jamaah Umrah di LAENA TOUR & TRAVEL Jakarta Selatan*. Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata. Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Sebelas Maret Surakarta.**

Laporan Tugas Akhir ini berisi tentang PENINGKATAN PELAYANAN JAMAAH UMRAH DI LAENA TOUR & TRAVEL JAKARTA SELATAN. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peningkatan pelayanan yang diberikan kepada jamaah Umrah di Laena Tour & Travel. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi (pengamatan), wawancara, studi dokumen dan arsip penunjang lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa peningkatan pelayanan yang dilakukan dengan cara memberikan fasilitas Umrah cicilan kepada jamaah dan membentuk agen-agen (Laena Link) di setiap daerah agar mempermudah jamaah. Adapun kendala peningkatan pelayanan di Laena Tour & Travel yaitu kurangnya tenaga kerja dan perencanaan modal yang sulit. Adapun kendala di bidang *sales* dan *marketing* umrah dikarenakan suatu hal yang sedikit orang mampu melakukannya. Laena tour & travel membutuhkan orang-orang dengan spesialisasi tertentu agar mempermudah pekerjaan.

Kata kunci: Peningkatan Pelayanan, Umrah dan Haji, *Tour & Travel*.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR SKEMA.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Kajian Pustaka.....	6
F. Metode Penelitian.....	12
G. Sistematika Penulisan.....	14

BAB II GAMBARAN UMUM <i>TOUR &amp; TRAVEL</i> .....	15
A. Sejarah Laena <i>Tour &amp; Travel</i> Jakarta Selatan .....	15
B. Visi, Misi dan Moto Laena <i>Tour &amp; Travel</i> .....	18
C. Struktur Organisasi Laena <i>Tour &amp; Travel</i> Jakarta selatan .....	19
1. Struktur Organisasi.....	19
2. <i>Job Description</i> .....	20
D. Sarana Fasilitas yang dimiliki Laena <i>Tour &amp; Travel</i>	
Jakarta Selatan .....	24
1. Lokasi Kantor Laena <i>Tour &amp; Travel</i> .....	24
2. Komunikasi .....	24
3. Pelayanan .....	25
E. Jasa yang ditawarkan Laena <i>Tour &amp; Travel</i> .....	30
F. Cara kerja departemen Umrah dan Haji dalam melayani	
Calon jamaah di Laena <i>Tour &amp; Travel</i> .....	42
BAB III UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN UMRAH & HAJI	
DI LAENA <i>TOUR &amp; TRAVEL</i> .....	45
A. Upaya Peningkatan Pelayanan Jamaah Umrah	
di Laena <i>Tour &amp; Travel</i> .....	45
B. Kendala yang Dihadapi Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan	
di Laena <i>Tour &amp; Travel</i> .....	67
C. Hasil Dari Peningkatan Pelayanan Yang Diberikan Kepada	
Jamaah Umrah .....	70

BAB IV PENUTUP.....	73
A. KESIMPULAN.....	73
B. SARAN.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	78

## **DAFTAR TABEL**

1. Tabel.1 Jumlah Jamaah Umrah Bulan Februari – Mei 2016 ..... 38

## **DAFTAR SKEMA**

1. Skema.1 Struktur Organisasi Laena *Tour & Travel* ..... 19

## DAFTAR LAMPIRAN

1. LAMPIRAN 1 Daftar Informan .....	78
2. LAMPIRAN 2 Contoh <i>Manifest</i> .....	79
3. LAMPIRAN 3 Brosur Umrah Reguler dan Plus .....	80
4. LAMPIRAN 4 Foto Manasik, Keberangkatan, Madinah Dan Makkah .....	85

## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1. Contoh Brosur .....	48
2. Gambar 2. <i>Walk In Guest</i> .....	49
3. Gambar 3. <i>Sales Call</i> .....	50
4. Gambar 4. Syarat Pendaftaran .....	52
5. Gambar 5. Formulir Pendaftaran .....	53
6. Gambar 6. Buku Kuning, Passpor, visa Dan Contoh <i>Endorse</i> Nama .....	56
7. Gambar 7. SOP Jadwal .....	57
8. Gambar 8. Brosur Umrah Cicilan .....	61
9. Gambar 9. Brosur Umrah DP 3,5jt .....	62
10. Gambar 10. Jamaah Melakukan Manasik Umrah di Aula Kantor .....	65
11. Gambar 11. Contoh <i>Invoive</i> , Seragam dan Buku Doa .....	66
12. Gambar Contoh <i>Manifest</i> .....	79
13. Gambar Brosur Umrah Reguler Bagian Depan .....	80
14. Gambar Brosur Umrah Reguler Bagian Belakang .....	81
15. Gambar Brosur Umrah Plus-Istanbul .....	82
16. Gambar Brosur Umrah Plus-Dubai .....	83
17. Gambar Brosur Umrah Plus-Cairo .....	84
18. Gambar Pada Saat Manasik .....	85
19. Gambar Pada Saat Keberangkatan .....	87



20. Gambar Pada Saat di Madinah .....	89
21. Gambar Pada Saat di Makkah .....	91